

ANALISIS SISTEM PELAYANAN PADA APKILASI “SEDUDO” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK

Oleh:

Syanda Malsie Adinawa, Wahyu Ana Mulasari,
Muhammad Soni Wijaya, S.H., M.H.
Fakultas Vokasi
Universitas Brawijaya

A
B
S
T
R
A
K

Penelitian ini membahas bagaimana implementasi sistem pelayanan pada aplikasi “SEDUDO” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini fokus membahas tentang implementasi sistem layanan SEDUDO, kendala yang umumnya dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan SEDUDO, dan upaya penanggulangan terhadap masalah-masalah tersebut. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan peristiwa dan fenomena di lapangan serta menyajikan data dengan cara yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi. Metode pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data mencakup tiga komponen, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat mengalami kendala ketika mengajukan administrasi kependudukan secara online. Keterbatasan jumlah staf yang menangani pengajuan online menyebabkan penumpukan permohonan dalam sistem, mengakibatkan lambatnya proses pengajuan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan proses pelayanan agar lebih efisien dan lebih cepat dengan menambah jumlah staf yang kompeten dalam mengelola sistem online atau melakukan manajemen pembagian tugas yang seimbang antara penanganan online dan offline.

Kata Kunci: Administrasi, Pelayanan, kependudukan.

This research discusses the implementation of service system in the “SEDUDO” application at the Office of Population and Civil Registration of Nganjuk Regency. The study focuses on the implementation of the SEDUDO service system, common challenges faced by users when using SEDUDO, and efforts to address these issues. This research is qualitative descriptive in nature, aiming to depict events and phenomena in the field and present data systematically, factually, and accurately regarding the facts or phenomena that occur. Data collection methods involve observation, interviews, and documentation.

Data analysis comprises three components: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the public faces difficulties when submitting population administration online. The limited number of staff handling online submissions leads to a backlog of requests in the system, resulting in delays in the processing of population administration submissions. Therefore, efforts are needed to improve service processes to be more efficient and faster by increasing the number of competent staff in managing the online system or balancing task distribution between online and offline handling.

Keywords: Administration, Service, Population

A
B
S
T
R
A
C
T

A. PENDAHULUAN

Pemerintah menjadi tumpuan masyarakat terhadap urusan administratif yang bersifat wajib bagi kenyamanan publik. Sehingga pemerintah kini terus berbenah untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap publik. Dalam Bab II Pasal 3b disebutkan bahwa tujuan peraturan perundang-undangan ini adalah terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Pelayanan pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Namun hal terpenting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu peduli dengan masalah masyarakat, melayani dengan baik, dan memuaskan masyarakat dengan berorientasi pada suatu layanan tertentu.

Terjadinya wabah Covid-19 di Indonesia dan mulai adanya Penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) adalah salah satu langkah yang diambil oleh Pemerintah Indonesia sejak awal tahun 2021 dalam upaya untuk mengatasi penyebaran pandemi Covid-19 yang telah mewabah di seluruh negeri. Sebelum diberlakukannya PPKM, Pemerintah telah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa wilayah di Indonesia sebagai upaya awal untuk menekan laju penyebaran virus. PPKM sendiri berfokus pada daerah-daerah yang menjadi pusat penyebaran infeksi Covid-19, terutama di Pulau Jawa dan Bali. Sebagai respons terhadap PPKM ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk memutuskan untuk membuat sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis online. Upaya ini diwujudkan melalui pengembangan aplikasi SEDUDO pada bulan Mei 2021. Namun, sebelum diterapkan secara luas, aplikasi ini menjalani serangkaian uji coba yang ketat. Setelah melalui tahap-tahap evaluasi dan peningkatan, akhirnya pada bulan Maret 2022, sistem pelayanan online ini diperkenalkan secara resmi dan mulai diberlakukan di Kabupaten Nganjuk. Mulai dari diberlakukannya aplikasi SEDUDO menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sudah ada 66.584 pendaftar akun secara mandiri dari 1.134.167 jumlah penduduk menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk di tahun 2022.

Namun, seiring berjalannya waktu dan redanya wabah Covid-19, pemerintah mulai mencabut larangan pembatasan aktivitas masyarakat. Kembalinya situasi seperti semula menimbulkan beberapa kendala bagi sistem layanan online pada aplikasi SEDUDO. Salah satu kendala utamanya adalah lamanya waktu yang diperlukan dalam proses pengajuan. Biasanya, proses ini hanya membutuhkan waktu 2 hari mulai dari pembuatan akun, pengajuan administrasi kependudukan, hingga pengambilan hasil pengajuan terkait administrasi kependudukan, sekarang justru membutuhkan waktu 4-5 hari dibandingkan dengan proses offline atau langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang hanya memerlukan waktu 1-2 hari dalam mengu

rus administrasi kependudukan mulai dari awal hingga akhir. Menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, sejak diberlakukannya aplikasi SEDUDO, telah ada 76.255 pengajuan dengan 67.483 pengajuan dari masyarakat yang berhasil diselesaikan. Seharusnya, dengan perkembangan teknologi yang pesat seperti saat ini, sistem pelayanan online pada aplikasi SEDUDO dapat memberikan layanan administrasi kependudukan dengan cepat dan efisien kepada masyarakat dengan prosedur yang lebih sederhana daripada mengurus secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi dan kendala pada sistem pelayanan aplikasi “SEDUDO” yang sudah berjalan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, pengambilan data, menganalisis, dan menuliskan hasil penelitian dalam bentuk deskripsi. Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Nganjuk yang menerapkan sistem pelayanan menggunakan aplikasi SEDUDO sebagai objek penelitian. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada 29 September 2023 dengan tahapan pengambilan data pengguna dan data pemohon yang mengajukan administrasi kependudukan melalui sistem aplikasi SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk hingga pada bulan (januari- maret) tahun 2024 penulis mulai menyusun laporan tugas akhir. Dengan reduksi data penulis dapat mengolah informasi untuk mendapatkan data yang mampu menjawab masalah dalam penelitian ini. Dengan Langkah terakhir melakukan penarikan kesimpulan, yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan kependudukan melalui aplikasi SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberlakuan Sistem Pelayanan Aplikasi SEDUDO

Penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) adalah salah satu langkah yang diambil oleh Pemerintah Indonesia sejak awal tahun 2021 dalam upaya untuk mengatasi penyebaran pandemi Covid-19 yang telah mewabah di seluruh negeri. Sebelum diberlakukannya PPKM, Pemerintah telah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa wilayah di Indonesia sebagai upaya awal untuk menekan laju penyebaran virus. PPKM sendiri berfokus pada daerah-daerah yang menjadi pusat penyebaran infeksi Covid-19, terutama di Pulau Jawa dan Bali. Sebagai respons terhadap PPKM ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Nganjuk memutuskan untuk membuat sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis online. Upaya ini diwujudkan melalui pengembangan aplikasi bernama SEDUDO pada bulan Mei 2021. Namun, sebelum diterapkan secara luas, aplikasi ini menjalani serangkaian uji coba yang ketat. Setelah melalui tahap-tahap evaluasi dan peningkatan, akhirnya pada bulan Maret 2022, sistem pelayanan online ini diperkenalkan secara resmi dan mulai diberlakukan di Kabupaten Nganju. Mulai dari diberlakukannya aplikasi SEDUDO menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sudah ada 66.584 pendaftar akun secara mandiri.

Operasional Aplikasi SEDUDO

Sistem layanan dalam aplikasi SEDUDO serupa dengan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Namun, dalam sistem layanan online ini, warga tidak perlu lagi mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Mereka bisa mengunggah data yang diperlukan untuk proses administrasi kependudukan ke dalam aplikasi SEDUDO dan menikmati layanan terkait administrasi kependudukan secara langsung. Ada 6 layanan yang di tawarkan antara lain layanan paket, layanan akta, layanan KK, layanan KTP dan KIA, layanan pindah tempat dan yang terakhir layanan aktivasi NIK. Didalam 6 layanan tersebut terdapat beberapa layanan lagi yang berkaitan dengan 6 sub layanan yang ada.

Dalam rangka mengakses dan memanfaatkan semua layanan yang tersedia pada aplikasi Sedudo, terdapat beberapa langkah yang perlu diikuti. Langkah-langkah ini mencakup cara untuk menemukan dan menjelajahi berbagai layanan yang disediakan oleh aplikasi Sedudo, seperti prosedur pendaftaran atau registrasi akun, serta langkah- langkah untuk masuk atau login ke dalam aplikasi ini guna mengakses layanan yang ditawarkan hingga menggunakan layanan yang ditawarkan.

Kendala Sistem Pelayanan Aplikasi SEDUDO

Dengan adanya layanan yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk nyatanya masih ada beberapa kendala yang terjadi dalam mengimplementasikan sistem pelayanan SEDUDO ini. Kendala tersebut terbagi menjadi dua, yaitu kendala eksternal dan kendala internal.

1. Kendala Eksternal

Sistem pelayanan online dalam mengurus administrasi kependudukan dirancang dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, terutama bagi mereka yang berada di luar kota. Meskipun begitu, tidak bisa dipungkiri bahwa sebagian masyarakat mengalami berbagai kendala ketika menggunakan sistem online untuk mengurus administrasi kependudukan. Menurut data mulai dari awal diberkalukannya aplikasi SEDUDO ini sudah ada 76.255 pengajuan

dan yang terselesaikan sudah ada 67.483 pemohon. Salah satu kendala utama yang sering dihadapi adalah lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses pengajuan. Saat menggunakan sistem online, pengajuan administrasi kependudukan sering kali memakan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan mengurusnya secara langsung atau offline dikarenakan adanya pembaruan pada perangkat lunak, yang menyebabkan banyaknya antrian yang belum terselesaikan dan lamanya proses verifikasi data pada saat ingin membuat akun atau pengajuan administrasi kependudukan.

2. Kendala Internal

Aplikasi administrasi kependudukan seperti SEDUDO memiliki peran penting dalam mengolah data kependudukan suatu daerah, namun adapun kendala yang muncul ketika menggunakan aplikasi SEDUDO ini, antara lain kurangnya kapasitas dan kinerja aplikasi, dengan kata lain pertumbuhan jumlah penduduk dan peningkatan volume data dapat menempatkan tekanan pada kapasitas dan kinerja aplikasi. Jika aplikasi tidak dapat menangani beban kerja yang meningkat, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dan kegagalan dalam memproses data. Selain itu menurut hasil wawancara dengan kepala dinas dan beberapa karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk memang kurangnya pegawai untuk menangani antrian pemohon pada sistem online, yang akhirnya membuat banyaknya antrian pemohon yang belum terselesaikan.

Solusi Kendala Sistem Aplikasi SEDUDO

Dalam menghadapi permasalahan yang terkait dengan sistem pelayanan aplikasi SEDUDO, perlu mempertimbangkan berbagai solusi yang dapat mengkomplikasikan situasi tersebut.

1. Solusi Eksternal

Pada saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk telah melakukan peningkatan efisiensi sistem online dengan mengoptimalkan dan memperbaiki sistem online yang ada dengan mengimplementasikan teknologi otomatisasi pada sistem SEDUDO untuk mengurangi waktu pemrosesan verifikasi data dan menetapkan batas waktu respon, dan juga menerapkan notifikasi real time untuk memberitahu pemohon tentang status aplikasi mereka.

2. Solusi Internal

Menurut hasil wawancara dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk untuk mengatasi masalah yang ada adalah dengan menambah jumlah karyawan atau staff yang dapat menangani antrian pada sistem online. Selain itu, jika penambahan karyawan atau staff dianggap belum dapat dilakukan, masih ada alternatif lain yang dapat dilakukan dengan menerapkan manajemen pembagian staff yang seimbang antara penanganan online dan offline.

Dengan cara ini, sumber daya manusia yang tersedia dapat digunakan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan baik dalam bentuk online maupun offline.

Melalui upaya-upaya ini, diharapkan sistem pelayanan online dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, dengan proses yang lebih cepat, efisien, dan akurat, sehingga kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dapat ditingkatkan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi "Sedudo" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk adalah langkah inovatif pemerintah dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan secara daring selama pandemi Covid-19. Aplikasi ini menyediakan 6 layanan yang sama dengan yang tersedia di kantor fisik, dengan proses registrasi yang cepat, estimasi kurang dari 1 jam. Setelah registrasi, masyarakat dapat mengakses layanan dengan login menggunakan akun yang dibuat, serta mengunggah dokumen persyaratan. Namun, terdapat kendala dalam proses pelayanan online yang memakan waktu 4-5 hari, sementara proses offline hanya memerlukan 1-2 hari. Kurangnya staf yang menangani sistem online menjadi penyebab utama. Solusi yang dapat dilakukan adalah penambahan staf khusus untuk menangani permohonan online atau manajemen yang seimbang antara penanganan online dan offline untuk optimalisasi sumber daya manusia yang tersedia.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, terdapat saran yang dapat diberikan antara lain :

- Melakukan lagi evaluasi mendalam terhadap kendala dan kinerja aplikasi SEDUDO. Pastikan bahwa sistem layanan onlinen dapat diakses dengan lancar dan aman oleh pengguna.
- Meningkatkan sumber daya manusia yang tersedia, mempertimangkan kembali penambahan staf yang bertugas khusus untuk mengeloa permohonan online.
- Perlu adanya manajemen antrian pemohon melauai sistem online maupun offline, agar dapat ditangani dengan seimbang oleh staf yang ada.

E. DAFTAR PUSTAKA

Al Hasri, M. V., & Sudarmilah, E. (2021). *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran*. MATRIK: Jurnal Manajemen,

- Alhamid, T. (2019). *Instrumen Pengumpulan Data Kualitatif*.
- Anggraini, S. P., & Suaidah, S. (2022). *Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus: Desa Endang Mulyo)*. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 12- 19.
- Apriliawati, D. (2020). *Diary Study sebagai Metode Pengumpulan Data pada Riset Kuantitatif: Sebuah Literature Review*. *Journal of Psychological Perspective*, 2(2), 79-89.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). *Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. Manajemen Pelayanan Umum*, 1-32.
- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019). *Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103-115.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Handoko, Y. S., & Nainggolan, A. M. (2021). *Peran Fungsi Pengorganisasian Dalam Peningkatan Kinerja Staf Gereja Di Gpdi Mahanaim Tegal (Sebuah Kajian Teologis)*. *DA'AT: Jurnal Teologi Kristen*, 2(2), 1-13.
- Ichsan, I., & Ali, A. (2020). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Musik Berbasis Observasi Auditif*. *Musikolastika: Jurnal Pertunjukan Dan Pendidikan Musik*, 2(2), 85-93.
- II, B. (2016). *A. Pengertian Aplikasi*.
- II, B. A. *Tinjauan Pustaka 1. Pengertian Analisis*.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*.
- Mulyani, S. (2017). *Metode Analisis dan perancangan sistem*. *Abdi Sistematika*.
- Purnomo, B. H. (2011). *Metode dan teknik pengumpulan data dalam penelitian tindakan kelas (classroomaction research)*. *Jurnal Pengembangan Pendidikan*, 8(1), 210251.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Riani, N. K. (2021). *Strategi peningkatan pelayanan publik*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Rinaldi, R. (2012). *Analisis kualitas pelayanan publik*. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. *Deepublish*.
- Uno, H. B., & Nina Lamatenggo, S. E. (2022). *Teori kinerja dan pengukurannya*. *Bumi Aksara*.